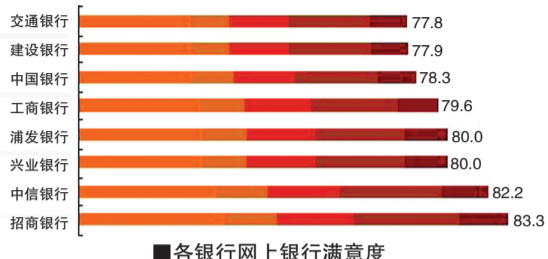


# 网银和客服使用有差别

## 调查结论

网上银行和客服热线是各家商业银行在传统营业柜台服务之外功能的进一步延伸和拓展,同时也是维护和稳固客户的一个有效手段。银行业本身就是一个以服务为主的行业,服务水平的高低将直接决定客户是否选择该家银行或者是否忠诚于该家银行。在银行纷纷注重营业网点服务之外,对网上银行、客服热线等新型的服务方式也应当加大重视力度,以更好地维护客户利益并且满足客户多样化需求。

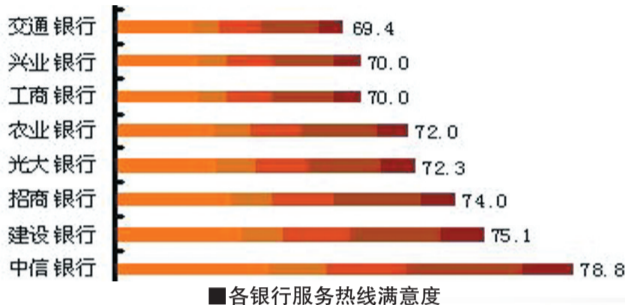


## 市民最关注网银安全

各家银行网上银行满意度得分均在70多分,并且之间相差不大。其中招商银行、中信银行、兴业银行网上银行满意度评价为“非常满意”。对于网上银行,受访者大多表示使用很方便但不太安全,不敢放心使用。而对于不满意的原因调查中,有67.5%的使用者认为业务办理操作复杂是不满意的最主要因素。其次是网上交易的安全性低。因此想要提高网上银行满意度,必须完善网上银行服务,提高其安全性。

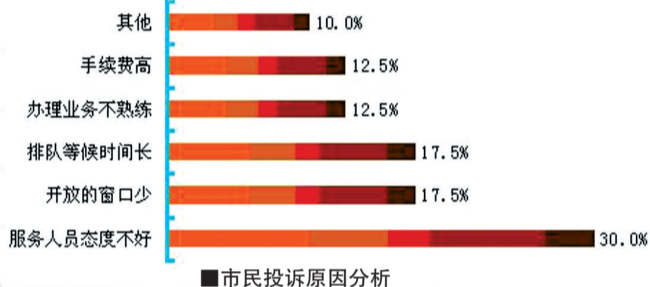
## 银行热线满意度有差异

在受访人群中,有21.9%的受访者拨打过客服热线,78.1%的受访者没有拨打过客服热线。郑州银行业客服热线总体满意度得分为71.5,满意度评价为“比较满意”。



## 服务态度是市民投诉主因

在受访的人群中,只有2.1%的受访者进行过投诉,97.9%的受访者均没有进行过投诉。调查结果显示,被访者进行投诉的原因中服务人员态度不好是受访者进行投诉的首要原因,占30.0%,其次是开放的窗口少和排队等候时间长,各占到17.5%。可见,客户最注重的还是服务态度的好坏。其他方面则主要是自助设备吞卡,ATM机经常没钱,银行解决问题效率慢等。



中国邮政储蓄银行 郑州市分行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

# 百万贷款 快速通道 固定房产 流动资产

助您实现梦想

## 个人房产抵押贷款

- 循环额度 随借随还;
- 流程透明 方便快捷;
- 房产担保 贷款额高;
- 提前还款 免手续费。

## 服务专线:

- 市区60110088/60110188 荥阳64891888
- 新密69992196/63012100 新郑63201577
- 巩义68171166/68171199 登封62832622
- 中牟62100507 上街68926085

监督热线: 60110189

进步, 与您同步!